

**ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI MY PERTAMINA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODEL (TAM)**

(Studi Kasus Pada Member di PT. Dewi Sartika Kota Batu)



Oleh :

Andreas Martin Guntur Sadewo

NIM : 20083000020

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

**ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI MY PERTAMINA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODEL (TAM)**

(Studi Kasus Pada Member di PT. Dewi Sartika Kota Batu)



SKRIPSI

Diajukan kepada

Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Oleh :

Andreas Martin Guntur Sadewo

NIM : 20083000020

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG**

2024

MOTTO

“ Untuk bisa sukses di masa yang akan datang, Kamu harus rajin belajar dan punya prinsip hidup yang kuat “

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Tim Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa:

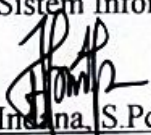
Nama : Andreas Martin Guntur Sadewo
NIM : 20083000020
Program Studi : Sistem Informasi
Bidang Kajian : Analisis Data
Judul Tugas Akhir : ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI MY
PERTAMINA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL
(TAM) (Studi Kasus Pada Member PT. Dewi Sartika Kota Batu)

Malang, 22 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA


Ketua Program Studi

S1 Sistem Informasi


Luthfi Indana, S.Pd., M. Pd

NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing


Kukuh Yudhistiro, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0722018504

Dekan

Fakultas Teknologi Informasi


Dr. Mardiana Sudarwati, SE., M.Si.

NIDN. 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

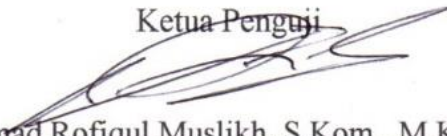
Nama : Andreas Martin Guntur Sadewo
Nim : 20083000020
Judul : ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI MY PERTAMINA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODEL (TAM) (Studi Kasus Pada Member PT. Dewi Sartika
Kota Batu)

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 24 Juli 2024
Tempat : Universitas Merdeka Malang

Susunan Penguji

Ketua Penguji



Ahmad Rofiqul Muslikh, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0724038903

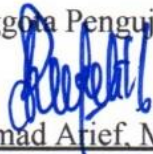
Sekretaris Penguji



Kukuh Yudhistiro, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0722018504

Anggota Penguji



Rizza Muhammad Arief, M.H., M.Kom

NIDN. 0712028203

Skripsi Ini Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 27 Agustus 2024

Dekan Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Merdeka Malang

Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si

NIDN. 0716037601

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andreas Martin Sadewo

Nim : 20083000020

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Judul : ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI MY
PERTAMINA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus Pada Member PT. Dewi Sartika Kota Batu)

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

“ ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI MY PERTAMINA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus
Pada Member PT. Dewi Sartika Kota Batu) ”

adalah benar benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain(plagiasi/jiplakan)
serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali
dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila
ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat,
maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar
akademik sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Malang, 27 AGUSTUS 2024

at pernyataan

Andreas Martin Guntur Sadewo)

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis efektivitas aplikasi My Pertamina dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Dewi Sartika, Kota Batu, menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini dilakukan untuk memahami sejauh mana aplikasi My Pertamina mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada 30 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi My Pertamina. Hasil analisis menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi My Pertamina berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji regresi linear sederhana menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara efektivitas aplikasi dan kepuasan pengguna, dengan peningkatan efektivitas aplikasi berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Selain itu, uji validitas dan reliabilitas data menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi My Pertamina berhasil dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, namun masih diperlukan perbaikan pada aspek aksesibilitas dan konsistensi penggunaan. Saran yang diberikan adalah untuk memperluas penelitian lebih lanjut dengan cakupan sampel yang lebih luas dan mempertimbangkan faktor-faktor eksternal lainnya untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

Kata Kunci: Efektivitas, My Pertamina, Kepuasan Pelanggan, Technology Acceptance Model (TAM).

ABSTRACT

This study analyzes the effectiveness of the My Pertamina application in enhancing customer satisfaction at PT Dewi Sartika, Batu City, using the Technology Acceptance Model (TAM). The study aims to understand the extent to which the My Pertamina application meets users' expectations and needs. The research employed a quantitative method with data collection through observation, interviews, and questionnaires distributed to 30 respondents who are active users of the My Pertamina application. The analysis results indicate that the effectiveness of the My Pertamina application significantly influences customer satisfaction. The simple linear regression test shows a strong relationship between application effectiveness and user satisfaction, with increased application effectiveness positively contributing to increased user satisfaction. Additionally, validity and reliability tests demonstrate that the instruments used in this study are valid and reliable. The study concludes that the My Pertamina application successfully enhances customer satisfaction; however, improvements in accessibility and usage consistency are still needed. The recommendations include expanding future research with a broader sample coverage and considering other external factors to gain a more comprehensive understanding

Keywords: *Effectiveness, My Pertamina, Customer Satisfaction, Technology Acceptance Model (TAM).*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta hidayahnya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik
2. Untuk orang tua saya dan kakak perempuan saya, mereka adalah orang yang hebat, selalu memberikan doa yang tulus untuk kesuksesan anaknya, dan selalu melindungi keluarganya.

Untuk teman-teman dan sahabat yang sama sama berjuang dalam penyusunan skripsi ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur dan rendah hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi dalam penelitian ini.

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih, rahmat, dan petunjuk-Nya yang senantiasa melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah perjalanan penelitian ini. Semua ini adalah anugerah-Nya, dan dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa tanpa-Nya, tak ada yang mungkin tercapai.

Terima kasih kepada dosen pembimbing, Bapak Kukuh Yudhistiro, S.Kom.,M.Kom yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan yang sangat berarti. Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari kesabaran dan pemahaman beliau, yang senantiasa memberikan pandangan kritis dan membantu memperbaiki setiap aspek penelitian.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan di kampus yang saling berbagi pengalaman dan pengetahuan. Kalian adalah sumber inspirasi dan dukungan yang luar biasa.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa setiap langkah dalam penelitian ini adalah hasil kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat.

Terima kasih kepada semua yang telah berperan dan berkontribusi dalam keberhasilan penelitian ini.

Semoga Tuhan memberkati kita semua.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya Panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dan segala kebaikan dari Bunda Maria, atas berkat, rahmat serta bimbingan-Nya selama proses skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI MY PERTAMINA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE TEKNOLOGI ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus Pada Member PT. Dewi Sartika Kota Batu)”

Selama proses penulisan skripsi tidak terlepas dari berbagai kesulitan. Namun, berkat, bimbingan, bantuan, nasihat, motivasi, dan saran dari berbagai pihak segala hambatan mampu diatasi dengan baik. Oleh karena itu kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Kukuh Yudhistiro, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang
5. Bapak dan Ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 27 Juli 2024

Andreas Martin Guntur Sadewo

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 E-Commerce	4
2.1.2 E-Government.....	4
2.1.3 Technology Acceptance Model (TAM).....	5
2.1.4 Pertamina	6
2.1.5 Aplikasi My Pertamina	6
2.1.6 Efektivitas	7
2.1.7 Kepuasan.....	7
2.1.8 Pelanggan	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Hipotesis Penelitian	11

2.3.1	Efektivitas aplikasi my pertamina berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan.....	11
BAB III	METODE PENELITIAN.....	12
3.1	Jenis Penelitian	12
3.2	Alur Penelitian.....	12
3.3	Lokasi Penelitian	12
3.4	Populasi & Sample	13
3.5	Teknik Pengumpulan Data	13
3.5.1	Observasi.....	13
3.5.2	Wawancara.....	13
3.5.3	Penyebaran Kuesioner.....	14
3.6	Teknik Analisis Data	15
BAB IV	HASIL & PEMBAHASAN.....	16
4.1	Proses Pemesanan di Aplikasi My Pertamina	16
4.2	Analisis Demografi.....	18
4.2.1	Jenis Kelamin	18
4.2.2	Usia	19
4.2.3	Frekuensi pengguna	19
4.3	Uji Validitas	19
4.4	Uji Reliabelitas	21
4.5	Uji Linearitas	23
4.6	Uji Regresi Linear	24
BAB V	PENUTUP.....	26
5.1	Kesimpulan.....	26
5.2	Saran.....	26
	DAFTAR PUSTAKA	28
	HASIL CEK PLAGIASI.....	30
	LAMPIRAN.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	9
Tabel 4. 1 Pilihan Jawaban dan Nilai Skala.....	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Technology Acceptance Model	5
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	12
Gambar 4. 1 Daftarkan Kendaraan.....	16
Gambar 4. 2 Pilih Jenis Kendaraan	16
Gambar 4. 3 Cek Data Kendaraan.....	17
Gambar 4. 4 Unggah Foto Kendaraan.....	17
Gambar 4. 5 Cek Hasil Verifikasi via Email.....	17
Gambar 4. 6 Unduh Kode QR.....	18
Gambar 4. 7 Hasil kuesioner jenis kelamin	18
Gambar 4. 8 Hasil kuesioner usia	19
Gambar 4. 9 Hasil kuesioner frekuensi pengguna	19
Gambar 4. 10 Hasil uji validitas variable x (efektivitas aplikasi)	20
Gambar 4. 11 Hasil uji validitas variable y (kepuasan pengguna).....	21
Gambar 4. 12 Output case processing summary	21
Gambar 4. 13 Reliability Statistics	22
Gambar 4. 14 Item-Total Statistics	23
Gambar 4. 15 Hasil uji linearitas.....	23
Gambar 4. 16 Coefficients	24

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Distribusi Nilai r Tabel.....	32
LAMPIRAN B Tabel Kuesioner TAM.....	33
LAMPIRAN C Aplikasi MyPertamina.....	33
LAMPIRAN D Surat Keterangan Pemeriksaan Kemiripan.....	34
LAMPIRAN E Form Acc Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1	35
LAMPIRAN F Form Acc Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2.....	36